

MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* MELALUI PELAYANAN PUBLIK

R. Taqwaty Firdausijah¹ dan Ami Priatna²

Universitas Pasundan
Bandung, Jawa Barat, Indonesia
taqwaty.firdausijah@unpas.ac.id

Universitas Pasundan
Bandung, Jawa Barat, Indonesia
ami.priatna@unpas.ac.id

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah merupakan suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar (barang dan jasa), dalam bentuk pelayanan administrasi dan atau pelayanan umum yang disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik atau instansi pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga masyarakat demi menciptakan terjadinya kesejahteraan, sehingga dalam hal ini kinerja dan efektivitas suatu pemerintahan akan terlihat baik atau buruk tergantung dari kredibilitas para penyelenggara pelayanan publik tersebut. Permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan publik pada umumnya adalah mengenai pelayanan publik yang tidak berjalan sesuai dengan peraturan dan standar prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya, masalah struktural birokrasi yang ada keterkaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik, dan faktor perilaku aparatur negara yang masih terlihat belum mencerminkan sikap dan atau karakter dari seorang pelayan publik. Dengan adanya permasalahan dalam pelayanan publik ini, maka diperlukan adanya kesadaran yang mengedepankan kepentingan publik, transparansi atau keterbukaan pelayanan publik, dan hal-hal lain yang berpotensi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah, dalam era globalisasi saat ini.

Kata kunci : *good governance, prosedur pelayanan dan kebijakan publik.*

PENDAHULUAN

Masyarakat berharap agar terwujudnya *good governance* atau pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel, transparan dan bertanggung jawab. Efektif dalam hal ini dapat diartikan penyelenggaraan *good governance* atau pemerintahan yang baik harus sesuai dengan perencanaan yang telah dipersiapkan secara strategis dan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya. Efisien yang berarti bisa berhasil guna mencapai tujuan serta berdaya guna dalam menghasilkan tujuan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut. Akuntabel yang berarti pemerintah harus bisa mempertanggungjawabkan terhadap hasil yang telah dicapai. Transparan dapat diartikan kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara harus bersifat terbuka sehingga tidak ada yang ditutupi untuk melihat hasil kerja yang telah dilakukan oleh instansi pemerintah tersebut, sehingga semua warga masyarakat mampu memberikan nilai atau mengapresiasi untuk hasil kerja aparatur negara. Serta mampu mempertanggungjawabkan hasil kinerja tersebut kepada seluruh masyarakat di setiap akhir tahun penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Saat ini permasalahan yang sering ditemui di Indonesia yaitu masih banyaknya oknum-oknum penyelenggara negara yang seharusnya menjadi panutan masyarakat tetapi banyak tersandung masalah hukum. Jauh dari kata *Good Governance* atau pemerintahan yang baik, faktanya ini masih sebatas embel-embel saja. Seharusnya *good governance* atau pemerintahan yang baik segera diwujudkan dan diberikan perhatian yang lebih serius untuk

membangun Indonesia yang lebih baik dan lebih maju. Untuk membantu mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik bisa didukung dengan salah satu cara yang strategis melalui pelayanan publik. Pelayanan publik dalam hal ini bisa menjadikan tolak ukur untuk menilai hasil kerja pemerintahan secara birokrasi.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau perijinan tersebut mungkin dilakukannya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan mungkin juga diselenggarakan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini pelayanan publik dapat disebut penggerak yang sangat penting untuk mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik. Adapun tiga hal yang dianggap penting dalam melatarbelakangi pembaharuan penyelenggaraan pelayanan publik. Pertama, adanya perbaikan kinerja terhadap pelayanan publik yang dinilai oleh *stakeholders* yang artinya pemerintah, warga masyarakat dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik yang dilakukan dengan cara interaksi secara intensif. Ketiga, pelayanan publik yang mencirikan *good governance* atau pemerintahan yang baik dapat diterjemahkan secara lebih mudah dan berdampak nyata melalui praktik pelayanan publik secara langsung.

Dewasa ini fenomena pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah masih sering ditemui permasalahan misalnya dalam hal prosedur pelayanan yang masih bertele-tele tidak sesuai dengan prosedur yang telah ada sehingga menjadikan banyaknya waktu yang terbuang serta masih adanya ketidakpastian terhadap waktu dan harga yang sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan munculnya ketidakpercayaan terhadap pemberi atau penyelenggara pelayanan publik sehingga warga masyarakat lebih memilih mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan secara lebih cepat dan tidak menunggu lama seperti halnya memberikan biaya tambahan ataupun menyuruh orang lain atau di sebut juga calo. Maka dari itu untuk mengatasi permasalahan tersebut harus diadakan upaya perbaikan terhadap kualitas maupun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang memberikan hasil yang prima. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik ini bisa dilakukan dengan upaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan bisa menghasilkan pelayanan publik yang prima bagi seluruh warga masyarakat. Untuk menciptakan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik tersebut.

PEMBAHASAN

2.1 Pengertian *Good Governance*

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* atau pemerintahan yang baik ini sangatlah penting karena bertujuan untuk lebih meningkatkan hasil kerja atau kinerja aparatur pemerintahan. Selain itu penerapan prinsip-prinsip *good governance* atau pemerintahan yang baik ini bisa untuk meningkatkan potensi perubahan yang ada di birokrasi pemerintahan agar dapat terwujudnya pelayanan publik yang prima dan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Dikarenakan masih banyak warga masyarakat yang menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan masih terkesan tidak profesional, lamban, dan mengeluarkan biaya yang sangat mahal, sehingga masih terlihat jelas gambaran buruk birokrasi pemerintahan yang terkesan di mata masyarakat. Misalnya prosedur kerja yang belum tertib, ketidakprofesionalan penyelenggara pelayanan publik, belum adanya kenetralan dan kesejahteraan terhadap masyarakat, serta masih sering terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme atau sering juga di sebut KKN dan disiplin kerja aparatur negara yang masih rendah. Menurut Sadjijono (2007:203) *good governance* mengandung arti: "Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan

norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara”. Sedangkan menurut IAN & BPKP (2005:5) yang dimaksud dengan *good governance* adalah: “Bagaimana pemerintahan berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan”. Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: “Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *good governance* atau pemerintahan yang baik merupakan suatu kegiatan lembaga pemerintah yang di dasarkan untuk kepentingan masyarakat serta norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara yang dimana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang telah diatur dalam berbagai hal tingkatan pemerintahan negara yang ada kaitannya dengan berbagai hal sumber-sumber ekonomi, sosial, dan budaya politik. Pada umumnya *good governance* atau pemerintahan yang baik dapat diartikan sebagai hasil dari mengikuti prinsip-prinsip dasar *good governance*. Sebenarnya konsep dasar *good governance* telah lama dilaksanakan oleh semua pihak warga masyarakat. Namun masih banyak warga masyarakat yang rancu dan kurang mengetahui konsep dari *good governance* bahkan secara sederhana masih kurang dipahami. Banyak pihak menerjemahkan secara sederhana bahwa *good governance* itu sebagai tata pemerintahan. Tata pemerintahan di sini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintah (*government*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut *governance*. Pada dasarnya dimana pemerintah harus bisa menciptakan suatu lingkungan politik, ekonomi, budaya, sosial, keamanan dan hukum yang kondusif.

Adapun Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas:

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau.
- b. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- c. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e. Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- f. Efisiensi dan efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- g. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan ataupun dilaksanakan langsung oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai salah satu upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun sebuah pelaksanaan ketentuan tugas dan fungsi yang sesuai dengan peraturan yang tertera dalam perundang-undangan. Pelayanan publik

yang diberikan kepada masyarakat merupakan tugas dan kewajiban pegawai atau aparatur negara yang berada di instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan baik berupa barang maupun jasa sehingga timbul kepuasan kepada penerima pelayanan publik atau masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2.3 Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik** harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.4 Faktor-faktor penyebab terjadinya pelayanan yang masih kurang atau buruknya pelayanan publik yang diberikan:

- a. Adanya sikap-sikap pemerintah yang kurang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Aparatur negara masih cenderung bersikap egois dan hanya mementingkan atau mengedepankan kebutuhan pribadi.
- b. Kurangnya pengetahuan atau *knowledge*, sehingga masyarakat hanya pasrah dengan keadaan yang diberikan oleh aparatur negara. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan daya kritis yang dimiliki oleh masyarakat.
- c. Kurang informatif, kurangnya informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat ini menjadi terhambat karena berbagai alasan sehingga proses penyampaian informasi tidak berjalan dengan seharusnya.
- d. Kurang responsif, hal ini masih sering terjadi di berbagai instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik. Mulai dari unsur pelayanan publik, hingga petugas penyelenggara pelayanan publik sampai dengan instansi pemerintah selaku penanggungjawab penyedia pelayanan publik.
- e. Penyampaian saran, keluhan atau aspirasi dari masyarakat yang masih diabaikan. Karena pada dasarnya aparatur negara masih kurang menanggapi saran dan keluhan yang dikeluarkan dari warga masyarakat. Akibatnya, pelayanan hanya berjalan semauanya dan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa adanya perbaikan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

2.5 Cara untuk memecahkan masalah yang sering terjadi dalam suatu organisasi khususnya dalam hal pelayanan publik:

- a. Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP). Dengan ditingkatkannya *Standard Operating Procedures* (SOP), ini diharapkan untuk bisa memastikan bahwa

- proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa sesuai dengan prosedur yang telah ada dan konsisten dengan diadakannya *Standard Operating Procedures* (SOP).
- b. Penetapan standar pelayanan. Standar pelayanan ini dimaksudkan untuk membangun sebuah komitmen terhadap penyelenggara pelayanan publik yang ditujukan untuk menyediakan pelayanan untuk masyarakat dengan memberikan kualitas tertentu.
 - c. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan. Demi menjaga kepuasan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat, maka aparatur negara ini harus bisa menjaga mekanisme penilaian yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan publik.
 - d. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan. Munculnya pengaduan masyarakat merupakan sebuah informasi terhadap aparatur negara agar bisa mengetahui hasil kinerja yang selama ini telah dihasilkan bagi masyarakat sehingga aparatur negara mampu konsisten dalam mempertahankan pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Seiring dengan perkembangan zaman, untuk mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik ini bisa dimulai dari memberikan pelayanan publik terhadap warga masyarakat. Pada dasarnya untuk menciptakan *good governance* atau pemerintahan yang baik ini diperlukan adanya interaksi atau keterlibatan antara aparatur negara dengan masyarakat secara langsung. Dengan adanya pendekatan antara aparatur negara dengan masyarakat, ini bisa lebih mendekatkan hubungan aparatur negara dan masyarakat serta mengetahui bagaimana cara memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan dan yang dibutuhkan oleh masyarakat itu seperti apa. Serta bagaimana memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi *good governance* atau pemerintahan yang baik ini dengan terselenggaranya pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelaksanaan *good governance* yang baik harus didukung dengan adanya tiga pilar dan pengimplementasian yang berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan saling berhubungan antara tiga pilar tersebut yaitu, pemerintah atau negara beserta perangkatnya, dunia perusahaan atau sektor swasta sebagai pasar, serta masyarakat yang menggunakan jasa atau bisa juga disebut pengguna produk dari perusahaan ataupun sektor swasta, sehingga dengan terjaganya hubungan tiga pilar ini bisa membantu mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik secara bersama-sama. Jika beban ini hanya ditumpahkan pada pemerintahan atau aparatur negara maka dalam hal ini keberhasilannya pun kurang optimal sehingga memerlukan waktu yang sangat panjang dan bertele-tele. Birokrasi pemerintahan ini produk yang dihasilkan merupakan sebuah jasa, maka birokrasi pemerintahan yang menyediakan pelayanan publik disebut pabrik jasa. Pelayanan publik di sini juga dapat disebut pelayanan yang menghasilkan produk-produk yang tidak kasat mata atau bisa juga disebut tidak bisa diraba. Hal ini dihasilkan oleh adanya interaksi antara masyarakat dengan aparatur negara yang disediakan oleh suatu organisasi pelayanan publik yang bertujuan untuk memecahkan suatu masalah yang berada di masyarakat untuk dilayani. Dimana pabrik jasa ini masih sangat lekat bahkan bisa dibilang erat kaitannya dengan korupsi, kolusi, dan nepotisme atau KKN, serta permainan pasar yang menyediakan tarif setinggi mungkin sehingga bagi masyarakat yang awam atau kurang mengetahui ini tidak bisa menggunakan posisi tawar menawar dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut.

Pelayanan publik yang di adakan dengan baik bisa mengurangi munculnya korupsi, kolusi, dan nepotisme atau KKN yang biasanya sering terjadi, serta untuk bisa mengurangi adanya beberapa pungli atau pungutan liar yang sering ditemui di ranah pelayanan publik. Untuk mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik ini bisa diarahkan untuk

lebih mening-kan ki-nerja pemerintahan, perilaku aparaturnegara selaku penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat, serta membangun komitmen dan kepedulian antara pimpinan daerah dan aparatnya yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas serta memperbaiki pelayanan yang belum maksimal menjadi lebih efektif dan berkualitas.

Saat ini sering ditemui tentang sulitnya mendapatkan pelayanan publik yang salah satu diantaranya seperti membuat Kartu Tanda Penduduk atau KTP. Masih sering ditemukan kesulitan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk ini dari berbagai aspek internal maupun eksternal. Hal ini dapat terlihat dari masyarakat yang berusia sudah cukup untuk mempunyai Kartu Tanda Penduduk tetapi belum punya bahkan tidak ada data dimana seorang warga masyarakat ini harus melakukan pendataan untuk membuat sebuah Kartu Tanda Penduduk. Hal seperti ini bisa terjadi karena kurangnya interaksi antara masyarakat dengan aparaturnegara selaku penyelenggara atau penyedia pelayanan publik. Serta rasa apatis yang muncul dari dalam diri masyarakat sehingga tidak ada korelasi antara masyarakat dengan aparaturnegara sehingga hal seperti ini bisa terjadi dan sering ditemukan. Kinerja terhadap pelayanan publik ini bisa dinilai buruk karena aparaturnegara belum berhasil melaksanakan transparansi dan akuntabel yang seharusnya menjadi acuan terhadap organisasi yang menyediakan pelayanan publik. Sebagai salah satu upaya dalam memecahkan suatu masalah yang ada di masyarakat guna mencapai kesejahteraan masya-rakat melalui pelayanan publik. Selain sulitnya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk atau KTP, masih banyak hal yang harus diperbaiki dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

KESIMPULAN

Seiring dengan perkembangan zaman yang sangat pesat, masyarakat semakin terbuka dalam menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini menuntut kredibilitas pemerintah dalam menghadapi dan mengatasi berbagai permasalahan yang muncul dalam pelayanan publik. Terselenggaranya *Good Governance* dalam pelayanan publik pada dasarnya melibatkan semua pihak yang berke-pentingan, baik dalam lingkungan masyarakat selaku *stakeholder* maupun lingkungan birokrasi selaku penyedia dan penyelenggara pelayanan publik.

Sejalan dengan penyelenggaraan *Good Governance*, maka apabila prinsip-prinsip *Good Governance* dijadikan atau diimplementasikan sebagai pedoman dalam penyediaan dan/atau penyelenggaraan pelayanan publik, maka tujuan utama dalam membangun pemerintahan yang baik akan tercapai. Sejalan dengan hal tersebut, maka dengan pemerintahan yang baik, maka akan tercipta pelayanan publik yang berkualitas, dan apabila didukung oleh partisipasi masyarakat maupun stakeholder lainnya, maka kesejahteraan pun akan tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi, 2011, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sadjijono, 2007, Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan *Good Governance*, Laksbang Mediatama, Yogyakarta.
- LAN & BPKP, 2000, Akuntabilitas dan *Good Governance*, Penerbit LAN
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2000, tentang Pemerintahan yang Baik.